

# **INTEGRASI METODE *SERVICE QUALITY* DAN KANO MODEL UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN WISATA BELANJA**

**(Studi Kasus : Pusat Oleh-oleh DEDUWA Kota Batu)**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun Oleh :

**Rizky Rismaya M.H.**

**201310140311055**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### INTEGRASI METODE *SERVICE QUALITY* DAN KANO MODEL UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN WISATA BELANJA (Studi Kasus : Pusat Oleh-oleh DEDUWA Kota Batu)



Disusun Oleh :

Rizky Rismaya M.H  
201310140311055

Menyetujui dan Mengesahkan :

Malang, 04 Februari 2020

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Ahmad Mubin, M.T  
NIP.196411171990031003

Ir. M. Lukman, S.T., M.T  
NIP. 108.9302.0291

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ilyas Mas'udin, S.T., M.Log., ScM.Ph.D  
NIP. 108.0203.0364

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Malang maupun di perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Batu, 02 Februari 2020

Yang membuat pernyataan



Rizky Rismaya M. H.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, taufik, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Integrasi Metode *Service Quality* Dan Kano Model Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Wisata Belanja”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program Sarjana Teknik. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang begitu sangat bermanfaat dan berarti ini saya ucapkan sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas rahman dan rahim-Nya, Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk hidup membawa umat manusia keluar dari zaman jahiliyah menuju zaman kemuliaan.
2. Orang Tua tersayang Ayah Siswanto dan Ibu Uswatun H. yang selalu bersabar mendoakan, mendukung, menginovasi, membimbing, mendampingi penulis selalu, baik secara moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari tidak dapat membalas segala kebaikan dan kasih sayang dari kedua orang tua. Oleh karena itu, ijinilah penulis mempersembahkan karya ini sebagai ungkapan rasa terimakasih kepada Ayah dan Ibu tercinta. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan, kesehatan, Ayah Ibu, dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
3. Adek Arilla dan Alisha yang selalu memberi dukungan, semangat, kasih sayang dan selalu menghibur saat mulai pusing mengerjakan skripsi terimakasih candaannya semoga kalian menjadi adek-adek yang sukses dunia akhirat bermanfaat bagi nusa bangsa. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan, kesehatan, kelancaran mencari ilmu dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
4. Keluarga besar H. M. Sholihan Arif terimakasih selalu memberi semangat dan doa serta kasih sayang yang tiada henti untuk penulis. Semoga kita menjadi keluarga yang kompak selalu.

5. Bapak Ilyas Mas'udin., ST., M.Log.,ScM.Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Terimakasih yang telah mendukung, memotivasi, memberi arahan selama proses pengerjaan skripsi dan selalu memberi dorongan untuk cepet lulus.
6. Bapak Dr. Ahmad Mubin. M.T selaku dosen pembimbing I terimakasih yang telah sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu tenaga dan pikiran saat membimbing ,memotivasi dan mengarahkan pada saat proses pengerjaan.
7. Bapak Ir. M. Lukman. M.T selaku dosen pembimbing II terimakasih yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan masukan tentang hal apapun, terimakasih bapak banyak memberi pengetahuan yang sebelumnya tidak saya mengerti khususnya mengenai bidang otomotif. Terimakasih bapak menjadi satu-satunya dosen yang sangat memotivasi saya semoga bapak selalu diberi kesehatan selalu sama Allah SWT.
8. Bapak Ir. H.M. Kholik M.T. dan Bapak Rahmat Wisnu Wardana S.Pd., M.Eng. selaku dosen penguji pada seminar proposal dan ujian akhir yang telah membantu, memberi masukan yang sangat berguna untuk menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan staff TU jurusan teknik industri yang banyak membantu dan membekali ilmu yang bermanfaat dari masuk kuliah sampai skripsi.
10. Bapak Anton dan Mas Andri selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan untuk melakukan penelitian di Pusat Oleh-oleh Deduwa serta karyawan yang telah membantu memberikan arahan dalam menyelesaikan pengambilan data.
11. Rizky Ardean Nugroho lelaki terbaik dan tersabar. Terimakasih selalu memberi semangat, bersedia mendampingiku selama ini. Semoga selalu diberi kekuatan, kelancaran karirnya, dan selalu dalam lindungan Allah.
12. Sahabatku Asnaya, Anisa, Rofik, Winda sahabat penuh drama mulai jaman SMP yang selalu mensupport, mendoakan penulis, mendengarkan keluh kesah saat mulai oleng dan maafkan penulis selalu merepotkan kalian saat pengen cari udara segar. Semoga kalian selalu kompak ya, nurut sama suami-suami kalian.
13. Lailatul Wibawati terimakasih menjadi teman baikku dan selalu dempetan kalau duduk selama kuliah yang selalu memberi dorongan, semangat, pinjaman buku, selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi, maafkan penulis selalu

menyusahkan, semoga menjadi orang yang sukses dunia akhirat. Amin, Selalu ingat sama penulis ya.

14. Fidia Rohimah terimakasih selalu menyemangati penulis saat proses pengerjaan, yang selalu ngajak kuliner dan ngetrip bareng, Semoga selalu diberi kesehatan, kelancaran nyekripnya, sukses dunia akhirat dan dapat jodoh orang malang ya. Don't forget me uni Padangku.
15. Ericha Fernanda terimakasih semangatnya, motivasinya, kulinerannya,sharingnya semoga cepet nyusul jadi S.Ikom segera masuk tv. Semoga sukses selalu cha, janji ngga akan lupa sama ericha fernanda anak trenggalek.
16. Seluruh pihak yang ikut membantu memberikan semangat dan membantu proses penyelesaian skripsi ini yang belum disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap akan muncul penelitian baru sebagai pelengkap dan penyempurna tugas akhir ini. Semoga tugas akhir sang penulis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, perusahaan, universitas, dan penulis pribadi lainnya.

Batu, 02 Februari 2020

Penulis

## Abstrak

Setiap perusahaan wisata belanja berusaha untuk menghasilkan pelayanan maupun produk yang berkualitas, dengan cara mengetahui keinginan serta kebutuhan pelanggan untuk dilakukan peningkatan kualitas akan memberi rasa kepuasan pelanggan yang lebih besar serta dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Penelitian menggunakan metode *Service Quality* (servqual) dan Model Kano. Servqual bertujuan untuk memberi penjelasan yang lengkap mengenai *performance* atribut hingga menemukan skor gap di masing-masing atribut. Model Kano bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Hasil dari penelitian menunjukkan terdapat 23 atribut yang menjadi keinginan serta kebutuhan konsumen dan 7 atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dapat dikembangkan sebagai upaya inovasi yang memberikan efek yang besar dalam memuaskan kebutuhan konsumen diantaranya menambah serta melakukan perawatan fasilitas penunjang, menambah kursi tunggu untuk pengunjung, melakukan training tambahan bagi karyawan.

Kata kunci : *Service Quality*, Kano, Kepuasan pelanggan, Wisata Belanj

## *Abstract*

*Every shopping tour company strives to produce quality services and products, by knowing the wants and needs of customers to do quality improvement will give a greater sense of customer satisfaction and can increase company revenue. Research using the Service Quality (servQual) method and Kano Model. Servqual aims to provide a complete explanation of the performance attributes to find the score gap in each attribute. Kano Models aims to find out the service attributes that are under the wants and needs of consumers. The results of the study show that 23 attributes are desires and needs of consumers and 7 attributes that are priorities to be improved and can be developed as an innovation effort that provides a great effect in satisfying consumer needs including adding and maintaining support facilities, adding waiting chairs for visitors, conduct additional training for employees*

**Keyword :** *Service quality, kano, costumer satisfaction, shopping tour*



# DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	
Lembar Pengesahan Skripsi .....	
Lembar Asistensi Skripsi.....	
Berita Acara Ujian .....	
Surat Pernyataan Keaslian .....	
Surat Keterangan Pengambilan Data dari Perusahaan .....	
Kata Pengantar.....	i
Abstrak .....	ii
<i>Abstract</i> .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel.....	v
Daftar Gambar .....	vi
Daftar Lampiran .....	vii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	 4
2.1 Kualitas.....	4
2.1.1 Definisi Kualitas.....	4
2.1.2 Jenis Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.3 Kualitas Jasa.....	6
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa .....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	10
2.4 Metode <i>Service Quality (ServQual)</i> .....	11
2.5 Metode Model Kano.....	16
2.5.1 Definisi Model Kano.....	16
2.5.2.Cara Penghitungan dan Analisa Menggunakan Model Kano .....	19
2.5.3 Penentuan Kategori Model Kano .....	20
2.6 Integrasi Metode <i>ServQual</i> dan <i>Model Kano</i> .....	22
2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
2.8 Penelitian Terdahulu.....	28
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	 30
3.1 Metode Penelitian .....	30
3.2 Instrumen Penelitian .....	31
3.3 Tahapan Penelitian .....	31
3.3.1 Diagram Alir Penelitian .....	31
3.3.2 Tahap Pendahuluan .....	33
3.3.3 Tahap Pengumpulan Data .....	34

3.3.3.1	Prosedur Identifikasi Atribut .....	35
3.3.3.2	Penentuan Jumlah Sampel .....	36
3.3.3.3	Penyusunan Kuesioner.....	38
3.3.3.4	Penyebaran Kuesioner .....	39
3.3.3.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
3.3.4	Tahap Pengolahan Data.....	40
3.3.4.1	Pengolahan Data Menggunakan ServQual .....	41
3.3.4.2	Pengolahan Data Menggunakan Model Kano .....	42
3.3.4.3	Menentukan Prioritas Perbaikan Atribut Dengan Integrasi ServQual dan Model Kano .....	42
3.3.5	Tahap Akhir.....	43
3.3.5.1	Analisa dan Pembahasan .....	43
3.3.5.2	Usulan Perbaikan Atribut Prioritas .....	43
3.3.5.3	Kesimpulan dan Saran .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>44</b>
4.1	Tinjauan Perusahaan .....	44
4.1.1	Profil Perusahaan.....	43
4.1.2	Struktur Organisasi.....	47
4.1.3	Tenaga Kerja dan Fasilitas .....	47
4.1.3.1	Tenaga Kerja.....	47
4.1.3.2	Fasilitas Perusahaan.....	48
4.1.4	Proses Pelayanan .....	49
4.2	Pengumpulan Data .....	50
4.2.1	Data Primer.....	50
4.2.2	Data Sekunder .....	51
4.3	Pengolahan Data.....	51
4.3.1	Tahap Identifikasi Atribut Layanan.....	51
4.3.1.1	Karakteristik Identitas Responden.....	52
4.3.2	Tahap Penentuan Sampel .....	54
4.3.3	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	55
4.3.4	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	56
4.3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
4.3.5.1	Uji Validitas .....	56
4.3.5.2	Uji Reliabilitas .....	59
4.3.6	Tahap Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality (ServQual)</i> .....	60
4.3.6.1	Perhitungan Skor Kinerja .....	61
4.3.6.2	Perhitungan Skor Harapan .....	64
4.3.6.3	Perhitungan Skor Gap (Kesenjangan) ServQual .....	66
4.3.7	Pengolahan Data Kuesioner Kano .....	68
4.3.7.1	Tahap Perhitungan Model Kano .....	68
4.3.8	Tahap Pengegrasian Metode ServQual dan Model Kano .....	73
4.4	Usulan Perbaikan .....	75
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>78</b>
5.1	Analisa Pengumpulan Data .....	78
5.1.1	Identifikasi Atribut Layanan.....	78
5.1.2	Identitas Responden.....	80

5.1.3 Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas .....	81
5.1.3.1 Analisa Uji Validitas .....	81
5.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	81
5.1.4 Analisa Pembuatan Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner .....	82
5.1.4.1 Analisa Penentuan Sampel .....	82
5.1.4.2 Analisa Penyusunan Kuesioner .....	82
5.1.4.3 Analisa Penyebaran Kuesioner.....	82
5.2 Analisa Pengolahan Data Kuesioner ServQual .....	83
5.2.1 Analisis Perhitungan Skor Rata-rata Kinerja .....	83
5.2.2 Analisis Perhitungan Skor Rata-rata Harapan.....	83
5.2.3 Analisis Perhitungan Gap Antara Kinerja dan Harapan.....	84
5.3 Analisis Pengumpulan Data Kuesioner Model Kano.....	85
5.4 Analisis Integrasi ServQual dan Kano .....	86
5.5 Usulan Perbaikan.....	87
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	93
<b>LAMPIRAN</b> .....	103



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Atribut Pertanyaan berdasarkan dimensi ServQual.....	36
Tabel 4. 1 Atribut Pertanyaan berdasarkan dimensi ServQual.....	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responen Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung .....	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kendaraan berkunjung.....	53
Tabel 4. 6 Skala Penilaian Kuesioner Pada ServQual .....	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kuesioner ServQual .....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Model Kano .....	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	60
Tabel 4. 10 Hasil Rekapitulasi Kuesioner <i>Servqual</i> .....	60
Tabel 4. 11 Skor Rata-rata Kinerja Kuesioner <i>Servqual</i> .....	62
Tabel 4. 12 Skor Rata-rata Harapan Kuesioner ServQual.....	64
Tabel 4. 13 Nilai Gap Metode ServQual .....	66
Tabel 4. 14 Hasil Klasifikasi Atribut Layanan Model Kano.....	69
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kano .....	70
Tabel 4. 16 Pengintegrasian ServQual dan Kano.....	74
Tabel 4. 17 Urutan Nilai Gap Negatif Tertinggi Hingga Terendah Yang Menjadi Prioritas Perbaikan .....	74
Tabel 5. 1 Urutan Prioritas Perbaikan .....	86
Tabel 5. 2 Usulan Perbaikan Prioritas .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual Kualitas Layanan .....	12
Gambar 2. 2 Model Kano .....	18
Gambar 2. 3 Tabel Evaluasi Kano.....	19
Gambar 2. 4 Pengklasifikasian Model Kano.....	24
Gambar 2. 5 Kerangka Kerja Penggabungan ServQual dan Model Kano .....	25
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano .....	39
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Pusat Oleh-oleh Deduwa .....	45
Gambar 4. 2 Logo Pusat Oleh-oleh Deduwa.....	45
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
Gambar 4. 4 <i>Flowsheet</i> Pelayanan Deduwa.....	50
Gambar 4. 5 Proses Evaluasi Kano .....	68
Gambar 4. 6 Pemetaan Atribut Ke Dalam Model Kano.....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner .....	98
Lampiran 2 Cara Uji Validitas .....	107
Lampiran 3 Cara Uji Reliabilitas.....	113
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Metode ServQual .....	116
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Model Kano .....	122
Lampiran 6 Fasilitas Deduwa.....	135



## DAFTAR PUSTAKA

- Badan pusat statistik Kota Batu. (2018). Kota Batu Dalam Angka 2018
- Badan pusat statistik Kota Batu. (2019). Kecamatan Batu Dalam Angka 2019.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77–84. <https://doi.org/10.12777/JATI.5.2.77-84>
- Baki, B., Sahin Basfirinci, C., Murat ar, I., & Cilingir, Z. (2008). *An application of integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for logistics services: A case study from Turkey*. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(1), 106–126. <https://doi.org/10.1108/13555850910926272>
- Basfirinci, C., & Mitra, A. (2015). A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. *Journal of Air Transport Management*, 42, 239–248. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2014.11.005>
- Bellenger, D., Robertson D. H., and H. E. C. (1978). *A Impulse Buying Varies by Product*.
- Berry, Leonard L. Dan Parasuraman A. (1991). *A Marketing Service*. New York : The Free Press.
- Budiono, F. L. (2013). Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta User Perception and Expectation. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 11(2), 93–108. Retrieved from <http://online.bpostel.com/index.php/bpostel/article/viewFile/110201/60>
- Cristopher. H. (1992). *Managing Service* . Engelwood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- Rekayasa. Retrieved from <http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jrmsi/article/view/29>
- Dewantari, A. C., Kurniawati, A., & Iqbal, M. (2015). Perbaikan Kualitas Layanan Tour Outbound di PT X Menggunakan Integrasi Perbaikan Kualitas Layanan Tour Outbound di PT X Menggunakan Integrasi Servqual , Model Kano , dan QFD

Outbound Tour Service Quality Improvement at PT X Using Integration of Servqual , (June 2012), 0– 18.

Dharmawan, A., & Wurjaningrum, F. (2014). Rancangan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan metode Servqual, Importance-Performance Analysis, dan Quality Function Deployment pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 7(3), 207–224.

Dudy H., (2016). Integrasi Metode Service Quality, Kano Model dan Quality Function Deployment Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah staf Dan Komando Angkatan Laut. *Jurnal*

Eisingerich, A. B., & Rubera, G. (2010). *Drivers of Brand Commitment: A Cross-National Investigation*. *Journal of International Marketing*, 18(2), 64–79.  
<https://doi.org/10.1509/jimk.18.2.64>

Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.

Gay, L.R. and Diehl, P. L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York: Mc. Millan Publishing Company.

Ghozali, imam. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang:

Ginting, R. (2010). *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Goetsch, D. L. (1995). *Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, competitiveness* (3rd ed.). The united States of America: Prentice-Hall International, Inc.

Haryono, N. (2014). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen, 4(7), 54–74.

Idrus Alwi. (2010). Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika Dan Analisis Butir. *Jurnal Formatif*, 2(2), 140–148.

Jin, B. (2012). A Conceptual Process of Implementing Quality Apparel Retail Store Attributes : An Application of Kano ’ s Model and the Quality Function Deployment Approach Department of Textile Clothing and Design University of Nebraska United States of America, 2(1), 174–183.



- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). *The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161– 169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030>
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran* (11th ed.). Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip (1996). *Principles of Marketing*. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall International Inc.
- Lovelock, Cristopher H & Wright, L. K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Lukman. M, Wulandari W., (2018) Peningkatan Kualitas Poduk Coklat dengan Integrasi Metode Kano dan QFD. *jurnal*
- Mayflor, M. (2014). *Simplifying the Likert Scale*. Retrieved from <https://www.brighthubeducation.com/special-ed-law/13507-likert-scale-questionnaire-format-and-sample-questions/>
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor:2015
- Ngai, Eric W.T., Vincent C.S. Heung., Y.H. Wong., F. K. Y. (2007). *Consumer Complaint Behavior of Asians and Non-Asians About Hotel Service: An Empirical Analysis*. *European Journal of Marketing*, 41(11/12), 1375–1391.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V dan L. L. Berry (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing (Fall)*, 49(4), 41–50.
- Parwita.N, M. . (2011). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. X Dengan Model Servqual Dan Kano*.pdf. *Jurnal Inovasi*, 7, 34–38.
- Pawitra, T. A., & Tan, K. C. (2003). *Tourist satisfaction in Singapore ??? a perspective from Indonesian tourists*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(5), 399– 411. <https://doi.org/10.1108/09604520310495868>

- Rumanintya L.P (2016). Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur dan Sistem Produksi.pdf. Jurnal
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, 2005, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Sauerwein, E., Bailom, F., Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1996). *the Kano Model: How To Delight Your Customers. International Working Seminar on Production Economics*, Volume I(Innsbruck/Igls/Austria,), 313–327. <https://doi.org/Hinterhuber>, Hans H., et al. “The Kano model: How to delight your customers.” *Internasional Working Seminar on Production Economics*. 1996.
- Siami, S., & Gorji, M. (2012). *The measurement of service quality by using SERVQUAL and quality gap model*. *Indian Journal of Science and Technology Indian J.Sci.Technol*, 5(1), 1956–1960. Retrieved from <http://www.indjst.org>
- Soedjono, M. (2012). Analisis dan usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan integrasi metode servqual, model kano, dan qfd di warung ipang cabang mayjend sungkono surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 1(1), 1–19.
- Stern, H. (1962). *The Significance of Buying Impulse. American Marketing Associationrica*, 26(2), 59–62. <https://doi.org/10.2307/1248439>
- Sugiyono. (2011). *Statistik Untuk Penelitian*.pdf. [https://doi.org/10.1016/S0969-4765\(04\)00066-9](https://doi.org/10.1016/S0969-4765(04)00066-9)
- Sulistyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8),
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). *Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 418–430. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000006520>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Tontini, G. (2007). *Integrating the Kano model and QFD for designing new products. Total Quality Management and Business Excellence*, 18(6), 599–612.  
<https://doi.org/10.1080/14783360701349351>
- Uyanto, stanislaus s. (2009). *Pedoman Analisa Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Walden, D. (1999). *Center For Quality Of Management From the Chairman of the Editorial Board Introduction to Kano ' s Methods*, (617).
- Weenas, J. R. S., Produk, K., Produk, K., Dan, P., Pelayanan, K., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2013). *Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan* .
- Wibisono, D. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual Dan Qfd*, 10(1), 57–74.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks
- Yuniar, S. R. I. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Di PT . X \**, 02(02), 98–109.
- Zeithaml, V. A, B. M. . (2002). *Service Marketing, integrating customer focus accros the firm* (4th ed.). New York: Mc Graw Hill.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang Telp. (0341) 464118, 464319, 469948, 469948  
Fax (0341) 460782 Malang 65144

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

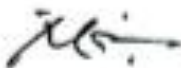
Nama Mahasiswa : Rizky Risma M.H  
NIM : 201604036099  
Judul TA : Integrasi Metode Service Quality dan  
Kano Model Untuk Peningkatan Kualitas  
Pelayanan Wisata Belanja

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	10 %
2.	Bab 2 – Landasan Teori	25 %	21 %
3.	Bab 3 – Metodologi Penelitian	30 %	28 %
4.	Bab 4 – Pengumpulan Pengolahan Data	30 %	7 %
5.	Bab 5 – Analisa dan Pembahasan	15 %	2 %
6.	Bab 6 – Kesimpulan dan Saran	5%	2 %
7.	Jurnal	20%	20 %

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

  
(.....)

Dosen Pembimbing II

  
(.....)

Menyetujui,  
Koordinator TA

  
(.....)